

「すまいるネット」における

総合的な相談・住情報の提供 神戸市（人口152万人）

概要

市民のすまいに関するあらゆる相談に応えるワンストップ型の総合拠点として「神戸市すまいの安心支援センター（すまいるネット）」を設置。すまいに関する相談や情報提供、知識の普及啓発等を総合的に実施している。

また、高齢者向け住宅・施設については、住宅部局の持つ高齢者向け住宅情報と福祉部局の持つ福祉施設情報を一元化し、すまいるネット相談窓口及びホームページ（神戸・すまいるナビ）等を通じた住み替え相談・情報提供を行っている。

背景

阪神・淡路大震災の被災者の住宅再建にきめ細かく対応するための相談窓口「神戸・復興住宅メッセ」において関係部局間等の連携が図られた。この経験を活かし、だれもが安心して暮らせるすまい・まちづくりを進めていくため、平成12年10月、すまいに関する総合的な相談・住情報の提供を行う「神戸市すまいの安心支援センター（すまいるネット）」を設立した。

神戸市すまいの安心支援センター （愛称：すまいるネット）

1. 概要

市民のすまいに関するワンストップ型の総合拠点として、関連機関との密接な連携・協力体制を構築しつつ、各種相談の受付やすまいに関する情報の収集・発信、普及啓発活動等を実施している。

2. 主な業務内容

【相談業務】

窓口相談員（建築士等）による住宅相談
専門家（弁護士等）による高度な専門相談
現地アドバイスをを行う専門家の派遣

【情報提供】

公的・民間住宅の物件情報の提供
行政情報の提供
建設業者等の選定支援

【普及啓発】

セミナー、イベントの開催
住教育の企画、実践
冊子等の作成、発行
出前講座の実施

【関連業務】

すまいに関する補助事業・耐震診断等の受付
マンション管理組合の活動支援



【相談フロアの様子】

3. 連携・協力体制

すまいに関する総合的なサービスの提供を行うため、「すまいるネット」の運営に当たっては県内の関連機関等と密接な連携・協力体制を構築。

【関連機関との連携・協力体制】

相談	住宅相談	兵庫県建築士会、神戸市消費者協会 等
	専門相談	兵庫県弁護士会、日本FP協会兵庫支部、兵庫県宅地建物取引業協会 等
	専門家派遣	兵庫県建築士会、兵庫県建築設計事務所協会 等
情報提供	すまい物件情報	県、市、都市再生機構、住宅供給公社、兵庫県宅地建物取引業協会
	すまい関連行政情報	行政関連機関、部局
	建築地事務所・建設業者選定支援システム	兵庫県建設労働組合連合会、関西QBC兵庫会、欠陥住宅神戸NET、住宅インスペクター神戸NET
普及啓発	セミナー、イベント、住教育、出前講座、ライブラリー 等	兵庫県建築士会、住宅金融支援機構、兵庫県建築設計監理協会、警察本部 等
関連事業	耐震診断・改修補助等の受付	神戸市すまいの耐震ネットワーク
	マンション管理組合ネットワークの活動支援	神戸市マンション管理組合ネットワーク

4. 活用制度

地域住宅交付金（提案事業）
...センター運営費

高齢者向け住まいに関する相談・情報提供

1. 概要

高齢者向け住宅・施設について、住宅部局の持つ高齢者向け住宅情報と福祉部局の持つ福祉施設情報を一元化し、すまいるネットの相談窓口及びHP（神戸・すまいるナビ）等で情報提供を行っているほか、高齢者の住み替えを中心に高齢者や家族の立場から様々な相談に応じている。

2. 高齢者向け住宅・施設に関する情報提供

【情報提供の主な内容】

高齢者向け住宅・施設の選び方
住宅・施設を選ぶ際の注意点
条件にあう高齢者向け住宅・施設の説明
地図情報（HP）



【高齢者向けパンフレット】

3. 高齢者の住み替え相談

高齢者の住み替えを中心に、高齢者や家族の立場から様々な相談に応じている。個別の住宅や施設の斡旋は行っていない。

【相談日時】

10時～17時（水曜日定休）

【相談方法等】

来所又は電話（予約不要。無料）

実績・評価

【実績】平成18年度

来訪者数：80人／日

相談件数：19件／日

（うち高齢者住み替え相談：1～2件／日）

【評価】

平成12年10月の開設以降、相談件数はおおむね1日当たり20件前後で推移するとともに、相談員の対応能力も高度化している。また、高齢者向け住宅・施設に関する情報提供・相談についても、福祉部局の情報と一元化して提供し、利用者の利便性を高めている。

ただし、すまいるネットの市民の認知度は必ずしも高くなく、今後もPRに努める必要がある。

関連部局・連携のポイント

【関連部局】

担当部局	都市計画総局 住宅政策課
関連部局	保健福祉局 高齢福祉課 介護保険課 市民参画推進局 消費生活課 （神戸市生活情報センター） 神戸市教育委員会事務局 指導課

【連携のポイント】

高齢者の住み替え相談については、平成17年2月のサービス開始時に、各種制度、住み替え先を選ぶ際の留意点など一元化した情報についての研修（相談員養成講座）を高齡福祉課、介護保険課と合同で実施した。

また、相談業務においては、神戸市生活情報センターと相談内容の情報交換（連絡カードの活用）を行うとともに、学校現場での普及啓発として教育委員会事務局や専門家が参画している「住教育ワーキンググループ」を設置し、授業内容の企画等を行っている。

問い合わせ先 & 関連HP

【問い合わせ先】

神戸市すまいるの安心支援センター

078-222-0186

【関連HP】

すまいるネットHP

<http://www.smilenet.kobe-jk.or.jp/>

